



ImBox Chat

Chatt ger din besökare bra service – på riktigt.

Sänk tröskeln för kontakt och möt din kund direkt på hemsidan. Gör ditt digitala bemötande personligt och kvalitetssäkra upplevelsen av varumärket med en chatt.

ImBox Sweden AB
Org.nr: 556918-0754

Kaserntorget 5
411 18 Göteborg

ImBox
Customer relations made easy

Skapa konkurrenskraftiga kundrelationer som konverterar.

Gör ditt digitala bemötande personligt, sänk tröskeln för kontakt och öka din tillgänglighet. Serva fler och sälj mer, i världens kanske mest uppskattade kundservicekanal.



Ge riktigt personlig service

Möt din kund direkt på hemsidan & konversera i realtid.



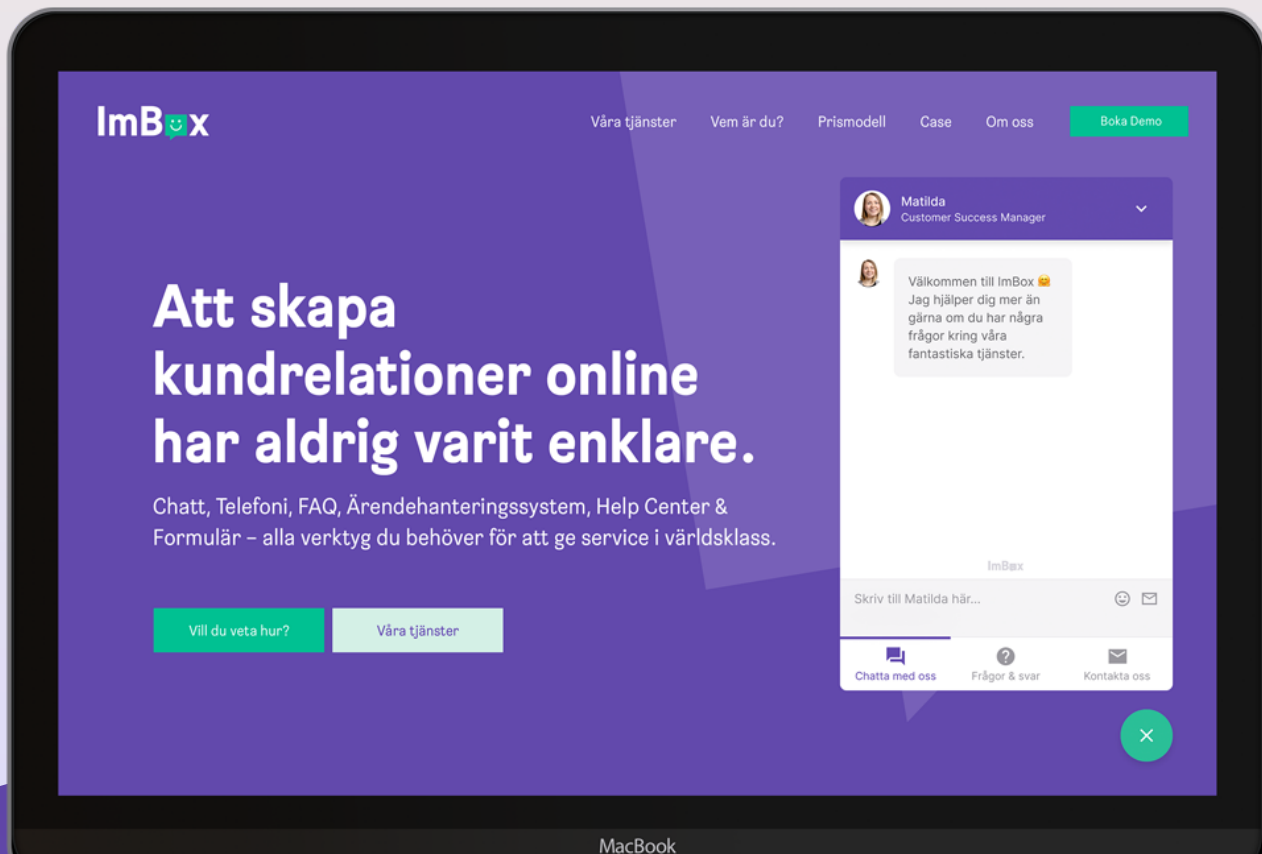
Få fler konverteringar

Gör det enkelt att få kontakt med dig, öka chanserna till köp & förkorta säljprocessen.



Ge support till fler, samtidigt

Med chatt kan du hjälpa fler personer parallellt.



Tre lätta steg för att komma igång med ImBox Chatt!



Lägg enkelt in vårt script på din webbplats!



Ladda ned ImBox till din dator eller som app till telefonen!



Ta en kopp kaffe & börja chatta! Easy as that 😊

Unika funktioner som är producerade inhouse, tillsammans med våra kunder.

Skräddarsydd chatt

Med din grafiska profil. Ha profilbild, personlig hälsningsfras och titel på agenten besökaren chattar med och öka känslan av ett personligt möte.

Endast synlig när du är online

Sätt rätt förväntningar hos besökaren genom att bara visa chattikonen när någon i personalen är tillgänglig.

Sätt etikett på chatt

Alla chattar kan märkas upp med olika etikett som du förbestämt för att enkelt få översikt om vilka ämnen chattarna handlar om.



Skicka chattar internt

Skicka enkelt vidare chatten till en kollega om du behöver hjälp.

Översättningsfunktion

Ta hjälp av Google translate direkt i en konversation och översätt dialogen.

Förhandsvisa chatt

Se på förhand vad din kund i chatten skriver innan den klickar på "skicka". Det gör dig både proaktiv och träffsäker i din service.

Säljspårning i chatt

Se på kronan vad varje chatt genererar och mät resultaten hos dina chattagenter.

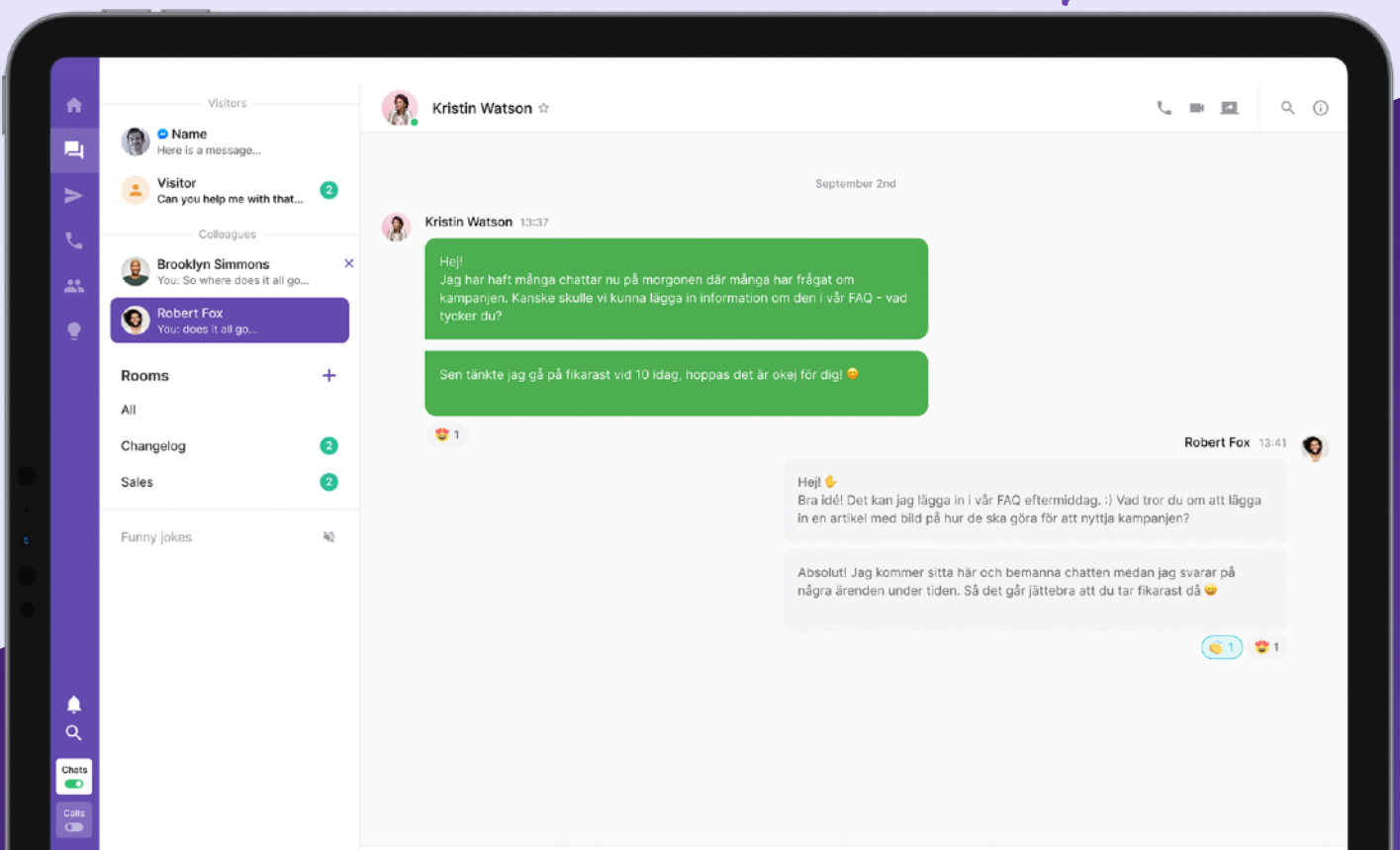
Snabbsvar & stavningskontroll

Håll hög effektivitet och kvalitet med färdiga svar. Undvik tryckfelsnisse med stavningskontroll.

Se kundens varukorg i realtid

Se vad din besökare som du chattar med har lagt i varukorgen för att kunna merförsälja och ge bra service.

 Intern chatt



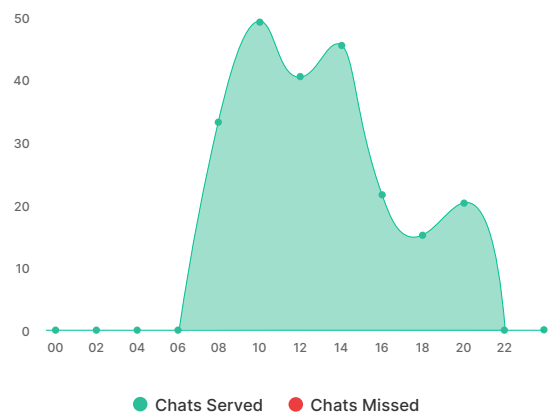
Unik statistik. På allt.

Alla älskar tårta! Speciellt när det serveras med statistik. Med tydliga tårtdiagram och prognoser i dåtid och nutid, visas din kundservice från sin rätta sida. Håll koll på viktiga KPI:er för kundservice & få dagsfärs statistik på allt som händer i dina kundservicekanaler.

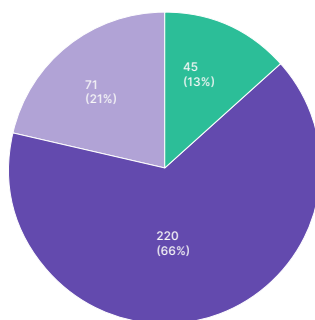
Uppnår ni er SLA?

Säkerställ att din kundservice håller rätt nivå enligt ditt företags kundservicenivåavtal. Med statistik kan ni dagligen göra en hälsocheck på att servicenivån upprätthålls.

Chats by Hour



Chats by Source



● Direct ● Referral ● Organic

Hur många chattar har ni haft idag?

Se hur många chattar ni tar emot & eventuellt missar. Sortera under ett angivet tidsintervall. Lär känna din kund genom att analysera dagens chattaktivitet

När vill besökare chatta med er?

Ta reda på hur chatten belastas under angiven tidsperiod & bemanna efter dina besökares behov. Gör dig tillgänglig kunden när den behöver dig & undvik att underbemanna tider med högtryck i chatten.

Vilken sida genererar mest chattar?

Se var på webbplatsen din besökare har befunnit sig när de startat en chatt & identifiera eventuell friktion på din hemsida.

Views by Weekday



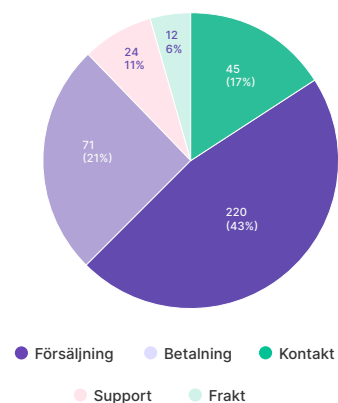
Vilka ämnen handlar chattarna om?

Lär känna din besökare & få en konkret överblick på de ämnen chattarna handlar om via tydliga tårtdiagram. Med etiketter kan du sortera vad era chattar handlar om.

Genomsnittlig svarstid

Se agenternas genomsnittliga svarstid, från det att besökaren startar en chatt tills dess den får svar av en chattagent.

Chats by Source



Mät försäljning och prestationer i chatten.

Primera säljstjärnor och hjälp till att lära er av varandras konverterande chattdialoger.

Se snittordervärdet i chatten
- merförsäljning & upsell i
chattkanalen

Vem säljer för vad i chatten -
se på kronan vad varje chatt
genererar

Ecommerce transactions

Has had chat x

Has seen chat x

Select agent...

2021-05-02

2021-05-16

Apply

218 597 :-
Revenue

643 :-
Average Order Value

1 426
Quantity

Date	Chat	Agent	transID	Product	Revenue	Custom 1	Custom 2	Affiliation
05/02 13:50		renee@email.com	76379	1	346.70	7637		DK
05/02 17:34	Yes	pierre@email.com	74347	3	554.20	3557		NO
05/02 19:02		ellen@email.com	78399	1	672.80	6789		SE
05/02 19:52	Yes	ellen@email.com	77382	2	819.00	3526		SE
05/02 21:08	Yes	renee@email.com	70912	4	782.30	1090		DK

Skräddarsydd leverans. Som klippt & skuren för just dig.

Med din grafiska profil designar vi en chattruta som ser precis ut som dig. Som smälter in integrerat i din webbplats och är lika personlig som personen din besökare chattar med.



Utseendet spelar roll

Fler personer chattar med företag som har en chatt som matchar företagets grafiska profil.



Personlig profilbild, yrkestitel & hälsningsfras

Med namn, profilbild, yrkestitel & personlig hälsningsfras ökar du känslan av ett personligt // bemötande//möte.



Trigga chatten på specifika sidor

Pusha upp chatten när en besökare kommer in på din hemsida & ge ett personligt välkomnande. Eller visa dig behjälplig på sidor som kan skapa frågor.



Facebook Messenger direkt in i ImBox.

Varför ska du koppla ihop Facebook Messenger?

Få dina Facebook-meddelanden direkt in i ImBox-verktyget. Du svarar lika snabbt och enkelt som på en vanlig chatt.

Dessutom minskar du risken att missa ett meddelanden samtidigt som du får in alla ärenden på ett och samma ställe.



Du behöver inte använda privata Facebook-konton.



Se status på vilka ärenden som är besvarade, direkt i ImBox.



Logga in på ett och samma ställe.



Tillval för chat

BankID i chatten skapar trygghet för dina besökare.

Varför ska du erbjuda BankID?

BankID öppnar upp nya möjligheter för både dig och dina besökare. Ärenden du tidigare inte kunnat hantera i chatten på grund av säkerhetsskäl kan du nu enkelt genomföra.



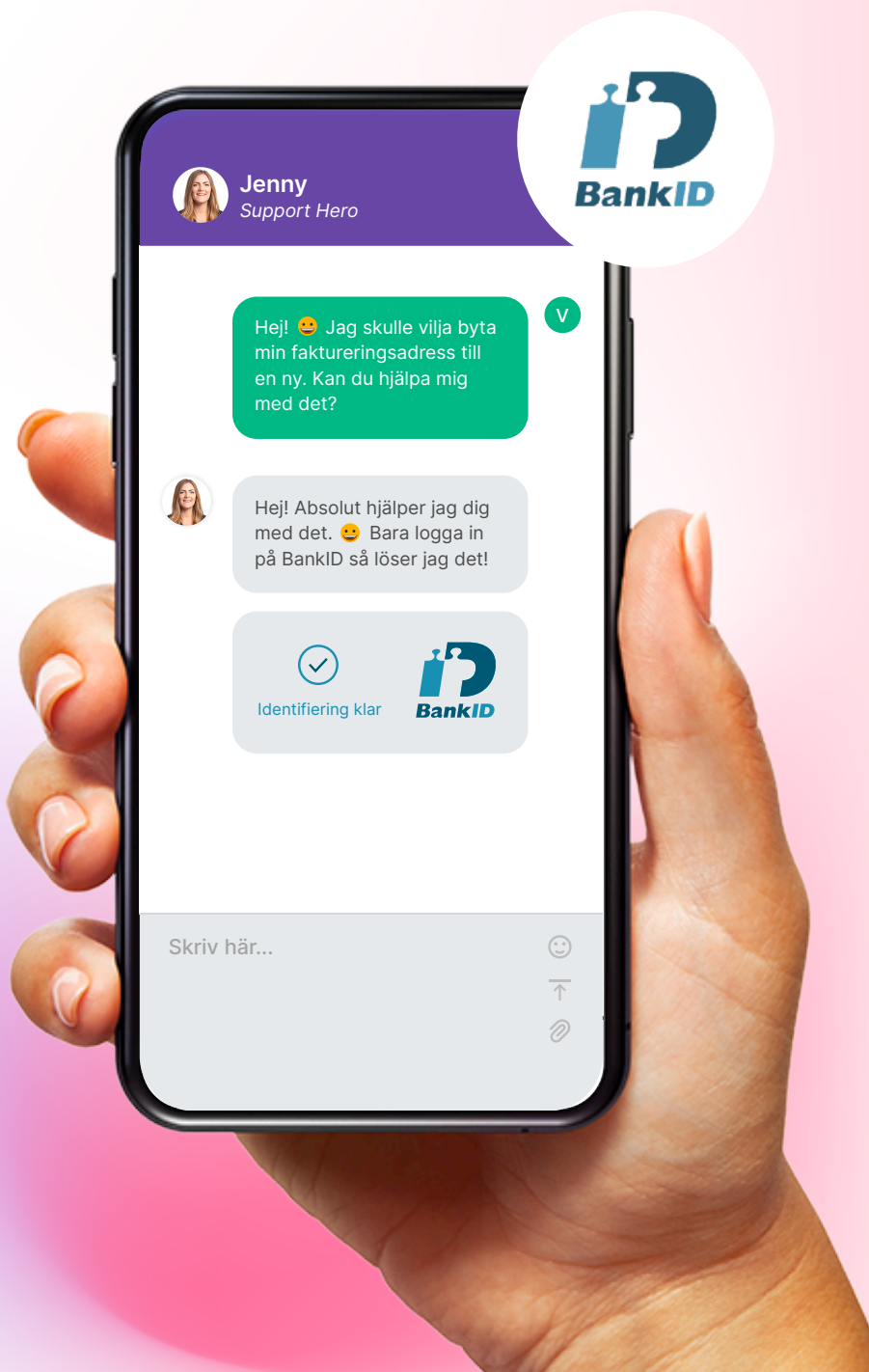
Tryggt & säkert



Hantera fler typer av ärenden



Förhöjer kundupplevelsen



Säkrare telefonsamtal med BankID - verifiera den du pratar med.

Lika enkelt som tryggt!

Tack vare säker legitimering på distans kan du nu enkelt hjälpa dina kunder att utföra ärenden över telefon – ärenden som du av säkerhetsskäl inte tidigare kunnat hantera i kanalen.

Smidigt och friktionsfritt för både dig och din kund att kunna stanna kvar i den kanal ni påbörjat dialogen!



Säkerhet för både dig och dina besökare



Tryggare kundupplevelse



Ett ökat serviceutbud



Videosamtal direkt i ImBox chatten!

Varför skall du erbjuda Videochatt med besökarna?

Videochatt tar chatten till nästa nivå. Med videosamtal kan du förstärka omnikanalupplevelsen, träffa dina besökare i realtid och bygga konkurrenskraftiga kundrelationer. Ta chansen att erbjuda samma service online som i ett fysiskt möte!



Ge kunden en ännu mer personlig kundupplevelse



Ge mer träffsäker service



Sudda ut geografiska gränser genom att alltid vara tillgänglig för din kund



Dina Instagram DM rakt in i ImBox – missa inga dialoger!

Ett inlogg, ett gränssnitt, en tydlig översiktsvy

Med vår koppling till Instagram räcker det med vara inloggad i ImBox för att hantera och svara på DM's och storymentions. Du svarar lika snabbt och smidigt som i den vanliga chatten

och du ser ärendets status direkt i ImBox och om någon besvarat det. Samla allt i ImBox, logga in i ett gränssnitt och missa aldrig mer ett meddelande!



Hantera Instagram DM i samma gränssnitt som övriga ärenden & kanaler



Erbjud snabbare service



Bättre översikt när allt är i samma vy



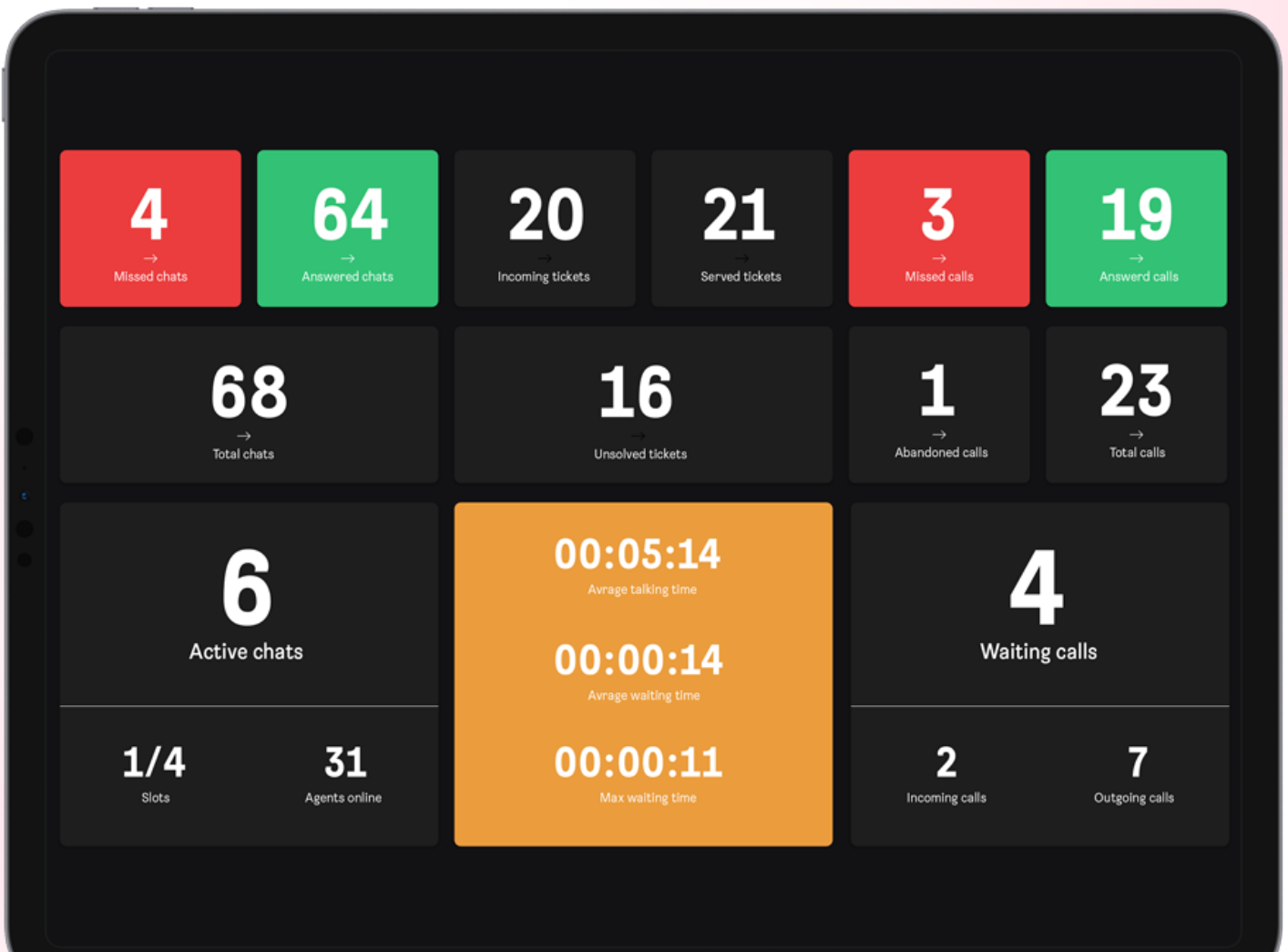
Visualisera samlad **statistik** i realtid med ImBox Wallboard

**Enkelt att sätta upp & enkelt för alla att följa hur det går
för kundservice!**

Koppla på vår Wallboard och visualisera nyckeltal och statistik för era ImBox-tjänster i realtid. Säkerställ att alla arbetar mot samma mål och kan följa med i utvecklingen - vad går över förväntan och vad behöver vässas här och nu?

Inspirera, utveckla och få alla med på tåget mot ökad effektivitet!

Med hjälp av färdiga templates och smidig drag-drop-funktion bestämmer du enkelt själv vilka parametrar som skall tas med i översikten.



Därför ImBox

Sömlös & gränslös kundkommunikation, i alla kanaler. Vi vill att allt ska vara enkelt – att ge sin kund service i världsklass & att ha med ImBox att göra.



Enkla men smarta tjänster

Ingen använder tjänster som är krångliga. Därför är våra tjänster både enkla och användarvänliga, för såväl dig som för din kund!



Helhetsleverantör

Det enda verktyget du behöver. Logga endast in i ett system för att hantera alla dina kunddialoger – för telefoni, chatt, Messenger, ärendehantering & formulär!



Svensk support på speed dial

Med svensk support, onboarding och coaching av våra erfarna kundvårdare under hela samarbetet, får du ut maximalt av dina tjänster hos oss.



Produktutveckling inhouse

Alla våra tjänster utvecklas internt hos oss. Du som kund kan vara med och påverka hur våra tjänster utvecklas och beslutsvägarna för nya funktioner är aldrig långa!



Ingår alltid i våra tjänster!

Det ska vara lika enkelt att ge bra service, som att få riktigt bra service. Därför kommer du under hela vårt samarbete att få ta del av kunskap, erfarenheter och insikter inom digital service.



Onboarding & träning av specialister i digital service.



WCAG - alla ImBox tjänster följer lagen om tillgänglighet.



GDPR säkrat - med datalagring i Europa är alla våra tjänster GDPR-säkra.



Svensk support - tillgänglig för dig via chatt, telefon och e-mail.



Välkommen till ImBox-familjen 🎉

Du är nu en del av revolutionen inom kundkommunikation